

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT* (CRM) DENGAN MENGGUNAKAN SMS  
PADA SISTEM PENJUALAN TIKET PESAWAT  
(STUDY KASUS: PT TUAH SRI ANGKASA TOUR DAN TRAVEL)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer  
pada jurusan sistem informasi

Oleh :

**AGUSURAHMAD**

**10253020490**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2008**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) MENGGUNAKAN SMS PADA SISTEM PENJUALAN TIKET PESAWAT

(Studi Kasus PT Tuah Sri Angkasa Tours dan Travel)

#### TUGAS AKHIR

oleh:

AGUSURAHMAD

10253020490

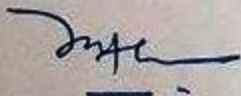
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 06 Agustus 2008

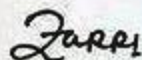
Pekanbaru, 06 Agustus 2008  
Mengesahkan

Dekan

Ketua Jurusan



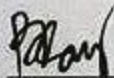
Prof. DR. Adrianto Ahmad, MT  
NIP. 19581018 198703 1001



Zarnelly, S.Kom, MSc  
NIP.19710905 200701 2013

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : Abu Anwar, M.Ag  
Sekretaris : Benny Sukma Negara, ST  
Anggota I : Zarnelly, S.Kom, M.Sc  
Anggota II : Megawati, S.Kom



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya Penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PEMBELAJARAN DASAR BAHASA INGGRIS DASAR BERBASIS MULTIMEDIA”** sebagai syarat menyelesaikan kuliah di Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis mendapat bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Nenek, Mama, Papa tercinta atas segala doa, motivasi, dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya serta pengorbanan jiwa dan raga untuk kebahagiaan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Dr. H. Adrianto Ahmad, MT selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Zarnelly, S.Kom, M.Sc selaku ketua Sistem Informasi dan sekaligus sebagai pembimbing I. yang telah berkenan membimbing dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Drs.Kalayo Hasibuan M,Ed sebagi pembimbing II yang telah berkenan membimbing dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Segenap Dosen dan Karyawan SI Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berkenan membimbing dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan mengarahkan penulis serta atas kesabaran dan pengertiannya akan hambatan-hambatan yang dialami penulis selama kuliah.
8. Buat istriku tersayang YUNI NUZULIANI S.Kom yang telah menemaniku selama ini serta anakku yang masih dalam rahim istriku yang sangat aku sayangi
9. Sahabat-sahabat terbaikku (Almarhum Azria, Almarhum Neni delia, Andre, Mirhan, Rio, Husin, Mila, Ibu Megawati, S.Kom, Amek, Icen, Rian) terima kasih atas dukungannya selama ini, karena *“hari ini adalah untuk kebanggaan di masa depan...sebuah kisah klasik untuk masa depan”*.
10. Temen-temen kost JL. Pembangunan , TanK's atas semuanya.
11. Teman-teman SI 2002 semua-muanyanya.
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung penulis selama ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan yang harus diperbaiki, namun penulis berusaha untuk mencapai hasil seperti yang diinginkan. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun. Dan akhirnya penulis mengharap semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Agustus 2008

Penulis

AGUSURAHMAD

# DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1   Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2   Rumusan Masalah .....	I-2
1.3   Batasan Masalah.....	I-2
1.4   Metodologi Penelitian .....	I-3
1.5   Sistematika Penulisan .....	I-3
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>II-1</b>
2.1   Konsep Dasar Sistem .....	II-1
2.1.1. Elemen Sistem.....	II-1
2.2   Pengertian Sistem Pengambilan Keputusan .....	II-2
2.2.1. Pengertian Sistem.....	II-3
2.2.2. Pengertian Sistem Pendukung Keputusan.....	II-4
2.2.3. Langkah-Langkah Pembangunan SPK .....	II-5
2.2.4. Komponen SPK.....	II-6
2.2.5. Gaya Dialog .....	II-8

2.3	Analitik Hirarki Proses .....	II-9
2.3.1.	Langkah-Langkah Metode AHP .....	II-9
2.3.2.	Penjabaran Hirarki Tujuan .....	II-10
2.3.3.	Sekala Penilaian Perbandingan Pasangan .....	II-11
2.3.4.	Perhitungan Bobot Elemen .....	II-12
2.3.5.	Eigen Value dan Eigen Faktor .....	II-13
2.4	Base Transceiver Station (BTS).....	II-20
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS DAN PERANCANGAN.....</b>	<b>III-1</b>
3.1	Analisa Sistem.....	III-1
3.1.1	Analisa Sistem Lama.....	III-2
3.1.2	Analisa Sistem Baru .....	III-2
3.1.3	Analisa Data Sistem .....	III-4
3.2	Model Sistem .....	III-5
3.3	Diskripsi Fungsional .....	III-8
3.3.1	Kontex Diagram .....	III-8
3.3.2	Data Flow Diagram .....	III-9
3.4	Analisa Data .....	III-11
3.4.1	Entity Relationship Diagram.....	III-11
3.5	Bagan Alir Sistem .....	III-15
3.6	Perancangan Tabel .....	III-16
3.7	Struktur Menu .....	III-20
3.8	Analitik Hirarki Proses.....	III-21
3.9	Perancangan Antar Muka.....	III-29
<b>BAB IV</b>	<b>IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1	Implementasi Sistem .....	IV-1
4.1.1	Lingkungan Implementasi Sistem.....	IV-1
4.1.2	Implementasi Pembangunan BTS .....	IV-1
4.2	Pengujian Sistem.....	IV-1
4.2.1	Lingkungan Pengujian Sistem .....	IV-6
4.2.2	Identifikasi Pengujian.....	IV-6
4.2.3	Implementasi Sistem Penjualan Mobil .....	IV-3

BAB V	PENUTUP .....	V-1
5.1	Kesimpulan .....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	.....	xix
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		